



REVISTA

publicação bimestral da Justiça Federal de Primeiro Grau em São Paulo

BALCÃO VIRTUAL

Uma nova modalidade de atendimento para
ampliar o acesso do cidadão ao Poder Judiciário



NESTA EDIÇÃO

- | | | |
|----------------------------|---|------------------------------------|
| Visual Law | ■ | Compartilhamento de Imóveis |
| Telefonia em Transformação | ■ | Profissionais da Saúde na Pandemia |
| Combate ao Assédio | ■ | Sítios Paleontológicos em SP |

BALCÃO VIRTUAL

Com o objetivo de tornar permanente o acesso remoto dos usuários às secretarias das varas em todo o país, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) instituiu, em fevereiro deste ano, o “Balcão Virtual”. A iniciativa, que integra o Programa Justiça 4.0, faz parte do processo de transformação digital do Judiciário brasileiro e visa facilitar o acesso do cidadão às unidades jurisdicionais por meio de videoconferência.

Por ocasião da aprovação do projeto, o presidente do CNJ, ministro Luiz Fux, ressaltou que, enquanto persistirem as restrições sanitárias, o Balcão Virtual irá se somar às demais formas de atendimento disponibilizadas pelos tribunais (telefone, e-mail, aplicativos de mensagens etc). “Após a pandemia, constituirá mais um canal de atendimento disponível a critério das partes, que em praticamente todos os aspectos simulará o atendimento que seria prestado no balcão da serventia, com as inegáveis vantagens de reduzir os custos indiretos do processo com, por vezes, desnecessários deslocamentos às sedes físicas dos fóruns”, disse o ministro.

A medida foi regulamentada pela Resolução CNJ nº 372/2021. O normativo estabelece que os sites dos tribunais devem disponibilizar links de acesso para o atendimento virtual, realizado por servidores de cada órgão durante o horário de expediente. Para apoiar a implantação nacional do novo serviço, foi autorizado que os tribunais adotem as ferramentas de videoconferência já utilizadas em audiências, implantem uma nova solução ou busquem consultoria junto ao CNJ para utilização de ferramenta em software livre.

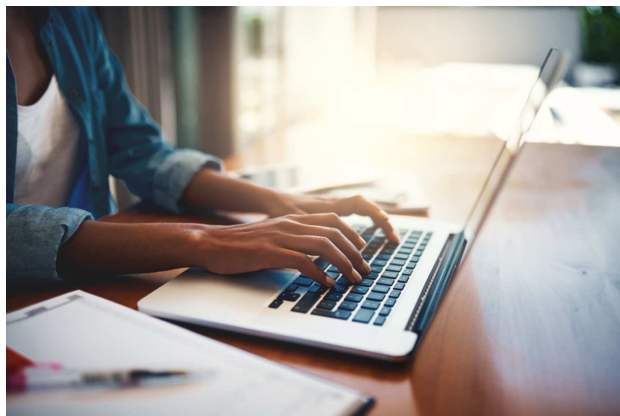
A plataforma, que já chegou a todos os segmentos do Judiciário (Justiça Federal, Estadual, do Trabalho, Eleitoral e Militar), tem trazido bons resultados. Entre os principais benefícios apontados pelas partes e advogados, está o atendimento personalizado em meio às restrições impostas pela pandemia; diminuição da poluição e do trânsito devido à redução dos deslocamentos; economia de tempo e de recursos; agilidade do serviço e a segurança de ser atendido por um servidor da Justiça.

3ª Região

A Justiça Federal da 3ª Região inaugurou o Balcão Virtual no dia 19/4, instituído por meio da Resolução PRES nº 407/2021. A ferramenta está disponível no site do TRF3 e das Seções Judiciárias de São Paulo e Mato Grosso do Sul, onde o usuário tem acesso a uma relação de secretarias e unidades judiciárias das quais ele pode solicitar atendimento clicando no respectivo link, além de um manual com orientações sobre como utilizar o novo recurso.

Cada unidade judiciária possui uma sala virtual na plataforma *Microsoft Teams* para atender o público externo. Ao clicar no link, o usuário pode falar diretamente com um servidor por videoconferência, durante o horário de atendimento: das 12h às 19h, no estado de São Paulo; e das 11h às 18h, em Mato Grosso do Sul.

Se houver o acesso simultâneo de mais de um usuário, o atendi-



to se dará pela ordem de chegada. Os demais usuários ficam aguardando em uma sala de espera virtual. Na hipótese de indisponibilidade do link de acesso, o atendimento é realizado por telefone, e-mail ou, se possível, de forma presencial. Outro dado importante é que o Balcão Virtual não substitui o sistema de peticionamento eletrônico, sendo vedado, portanto, o seu uso para o protocolo de petições e despachos.

A diretora do Juizado Especial de Franca/SP, Adriana Carvalho, relata que a implantação do Balcão Virtual gerou, como em qualquer mudança, uma certa insegurança no início, que foi superada pouco tempo depois. “Foi uma agradável surpresa. Após os ajustes de horários com os servidores, iniciamos o primeiro dia já com alguns atendimentos. Primeiramente os advogados e, aos poucos, os interessados nos processos começaram a fazer uso do Balcão Virtual. Creio que isso trouxe uma certa tranquilidade para todos. O uso dessa ferramenta ainda não é tão frequente se comparado ao atendimento por e-mail, mas as experiências que tivemos foram excelentes e creio que cairá no gosto dos usuários”, frisa Adriana.

No caso da 1ª Vara Federal de São Bernardo do Campo/SP, o novo serviço também trouxe mudanças, conforme explica a diretora de secretaria, Vania Folles Bergamini Franco. “Nossa rotina precisou de uma certa flexibilidade para acomodar demandas pessoais que surgiram simultaneamente ao horário de atendimento, na medida em que o trabalho dos pais, a escola e o cuidado com filhos pequenos foram transportados para o ambiente doméstico. No entanto, a colaboração sempre presente na equipe possibilitou a prontidão de pelo menos um servidor para o atendimento, em todo o período”.

Entre os benefícios da implantação do Balcão Virtual, Vania destaca a possibilidade de esclarecer as dúvidas da população de forma mais rápida, simples e direta. “Nem sempre somos contatados por advogados, portanto um contato ‘online’ permite que o atendido se expresse com a clareza necessária para ter sua dúvida sanada. Outra vantagem que pudemos observar é que para muitos jurisdicionados, e até para advogados, conversar com o servidor parece trazer mais segurança e transparência acerca da efetiva atuação do Judiciário, ainda que em trabalho remoto”.

Essa percepção é confirmada pelas mensagens que a 1ª Vara Federal de São Bernardo do Campo têm recebido de advogados que estão utilizando o serviço. “Ontem fiz uso do Balcão Virtual e o sistema funcionou muito bem. A espera foi de apenas 3 minutos e fui muito bem atendida pela servidora. No meu caso, ela precisou entrar em contato com outra servidora. No final do dia acessei o sistema novamente e soube

que a questão foi devidamente encaminhada. Se fosse dar uma nota pelo atendimento, daria 10!”, escreveu a advogada.

Com relação aos desafios do uso da ferramenta, tanto Adriana Carvalho quanto Vania Franco indicam possíveis melhorias no sistema e também relatam a dificuldade de pessoas que não têm acesso à internet ou conhecimento de tecnologia. Na maioria das vezes, são jurisdicionados idosos e com menos condições financeiras que integram, com mais frequência, ações de natureza previdenciária.

Tecnologia

A implantação de uma ferramenta como o Balcão Virtual requer um grande envolvimento dos setores de Tecnologia da Informação (TI) dos Tribunais. “A área de TI tem papel estratégico neste processo de atendimento virtual e toda transformação digital que está ocorrendo. Estamos atuando cada vez mais alinhados, céleres e perenes às demandas do setor judicial e administrativo”, afirma Daniel Henrique Guimarães, diretor da Secretaria de Tecnologia da Informação do TRF3 (SETI).

O aperfeiçoamento contínuo do sistema está entre os desafios a serem superados pela área de TI. Guimarães cita, como exemplo de futuras melhorias, a implementação de agendamento do atendimento, uso de *chatbot* (robô que repassa informações recorrentes), dados estatísticos das serventias judiciais, avaliação de atendimento e me-



lhorias do *lobby* (sala de espera virtual). Apesar de representar uma quantidade considerável de trabalho, a área está focada em fazer a entrega no menor tempo possível.

“A inovação tecnológica tem papel central na transformação do trabalho e do cotidiano de magistrados e servidores do Poder Judiciário. Temos convicção de que o Balcão Virtual é um sistema fundamental para a comunicação pós pandemia entre a Justiça Federal, o advogado e as partes. Sendo utilizado pelos servidores de forma presencial nas instalações físicas ou no teletrabalho, veio para ficar”, finaliza Guimarães. ■

Justiça 4.0

O Programa Justiça 4.0 do CNJ tem como objetivo promover o acesso ao Judiciário, por meio de ações e projetos desenvolvidos para o uso colaborativo que empregam novas tecnologias e inteligência artificial. Fazem parte do Justiça 4.0 a implantação do Juízo 100% Digital; implantação do Balcão Virtual; projeto da Plataforma Digital do Poder Judiciário (PDPI), entre outros.

Manual do Balcão Virtual com orientações para partes e advogados: acesse [aqui](#)